

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/09 /2016 al 31/12 /2016

N°	Canal	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos Tramite	Reclamos absueltos ³		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
					A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	1	09	18		1		16
2	1	09	22			1	23
3	1	09	22			1	30
4	1	09	22			1	26
5	3	09	22			1	19
6	1	09	22			1	72
7	1	09	18			1	43
8	1	09	18			1	64
9	1	09	18		1		23
10	1	09	18			1	57
11	1	09	22		1		28
12	1	09	18			1	27
13	1	09	18			1	11
	TOTAL			0	3	10	33.77

CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO:

22 Reporte indebido en la Central de Riesgos

18 Operaciones no reconocidas